

2017年度
TeMA-クリーニングアドバイザー試験



受 験 の 手 引

TeMA-クリーニングアドバイザー資格事務管理センター
(株)センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内)
〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-3-4 日本橋プラザビル 6 階
Tel 03-3231-5092 Fax 03-3231-0633

TeMA-クリーニングアドバイザー資格制度のコンセプト

ファッション・ライフを楽しむ方々に、安心してクリーニングをご利用頂けるよう
クリーニングに関するご相談やご要望に適切にお応えでき、提案できるアドバイザーを
育成し、普及することを目的とします。

1. TeMA-クリーニングアドバイザーになるためには

TeMA-クリーニングアドバイザーになるには、日本繊維商品めんてなんす研究会、愛知県クリーニング協会、関西繊維商品めんてなんす研究会が実施する認定試験に合格しなければなりません。試験は、クリーニングのカウンター業務に必要とされる「接客」・「クリーニング」、「繊維」・「ファッション」の基礎知識と、それをお客様に伝える接客実践能力を判定します。

2. 試験概要

1) 第一次筆記試験

【実施内容】

	基本科目	専門科目
問題数／時間	100問／60分	100問／60分
出題ジャンル	出題範囲のうち、基本的な内容	出題範囲のうち、応用的な内容
解答形式	選択式	選択式
合格基準	トータルの得点が70%以上	トータルの得点が70%以上
CAA 取得者	免除	受験必要

【出題範囲】

筆記試験では、下記の出題ジャンルから問題の難易度に応じ「基本科目」「専門科目」と分類し出題、科目毎の総得点で合否判定をします。

【出題ジャンル】

- A: 接客の心構え・接客基本姿勢
- B: クリーニングに関する知識
- C: 繊維の知識
- D: 特殊品の取扱い
- E: ファッションの知識
- F: 法律
- G: 時事問題・一般常識

<参考> 一次筆記試験 過去出題項目一覧 *「記号」は前記【出題ジャンル】に対応標記しています

●基本科目

記号	2015 年度	2016 年度
A 【心構え・接客基本姿勢】	TeMA-クリーニングアドバイザー資格制度について	TeMA-クリーニングアドバイザー資格について
	TeMA-CA におけるクリーニングの定義	TeMA-CA におけるクリーニングの定義
	接客マナーについて	接客マナーについて
	接客用語	立ち姿勢・お辞儀
B 【クリーニングの知識】	丁寧語・尊敬語・謙譲語	接客用語
	服の洗い方について	ドライクリーニングの特徴
	ドライクリーニングの特徴	ダブルクリーニングの特徴
	しみ・汚れについて	家庭洗濯について
C 【繊維の知識】	家庭での衣類の取扱いについて	ワイシャツの洗い方
	繊維の分類	繊維の分類、特徴
	繊維のリスク	繊維に関することば
D 【特殊品の取扱】	糸、織物の種類	繊維の種類
	皮革の特徴	毛皮の取扱い
E 【ファッションの知識】	ふとんの取扱いについて	リフォームの種類
	ファッション用語	ファッションアイテムの名称
F 【法律】	ファッションアイテムの名称	
	洗濯絵表示について	家庭用品品質表示法
G 【時事・一般常識】	クリーニング店の営業に関する法律	個人情報保護法
	家庭用電化製品の動向	マイナンバー制度

●専門科目

記号	2015 年度	2016 年度
A 【心構え・接客基本姿勢】	クレーム対応	CA の役割と心構え
	顧客づくり	検品
	接客対応と業務姿勢	クレーム対応
	顧客心理	顧客心理
B 【クリーニングの知識】	汚れを落とすしくみ	クリーニングの業態
	ドライクリーニングについて	汚れを落とすしくみ
	折り目加工	各種加工
		シミ抜き
C 【繊維の知識】	衣料品のトラブルについて	特殊獣毛および羽毛の特徴
	獣毛繊維の特徴	繊維の加工について
	染色堅牢度	繊維と染色
	繊維の加工について	繊維のダメージについて
D 【特殊品の取扱】	裏地・芯地	
	毛皮の特徴	皮革の加工の種類
E 【ファッションの知識】	着物の取扱いについて	絨毯のクリーニング
	ファッション用語	ファッションアイテム
F 【法律】	ファッションデザイナー	ファッション用語
	家庭用品品質表示法について	改正洗濯絵表示記号について
G 【時事・一般常識】	クリーニングに関する法律	クリーニング事故賠償基準
	訪日外国人について	電力自由化について

《注意事項》

- * 過去の出題内容を基に作成していますが、本年度の出題を示すものではありません。
- * 出題項目が同じ内容でも、実施年度により設問は異なります。また一つの項目から複数出題されることがあります。

【第一次試験日程】

2017年 9 月 13日 (水) ※東京・名古屋・大阪 一斉開催

【試験時間】

13:00～13:30	受験者受付
13:30～13:40	試験概要説明
13:40～14:40	一次筆記試験「基本科目」実施
14:40～15:00	休憩
15:00～16:00	一次筆記試験「専門科目」実施

【試験会場】

東 京 : 日本クリーニングセンタービル
 名古屋 : 愛知県クリーニング生活衛生同業組合
 大 阪 : ドーンセンター
 詳細は「13. 第一次試験会場案内地図」をご参照ください。

【持ち物】

受験票 ・ 筆記用具(鉛筆・消しゴム)

【注意事項】

- ・一次(筆記)試験合格の有効期間は3年間です。2014年、2015年、2016年度の一次(筆記)試験合格者は、ロールプレイング試験より受験できます。2013年以前の合格は無効となります。
- ・申込締切日(8/10)時点で TeMA-CAA(クリーニングアシスタントアドバイザー)資格の認定を受けている方は「基本科目」が免除されます。なお、申込時に申請が無い場合は免除の対象にはなりません。

■TeMA-CAA(クリーニングアシスタントアドバイザー)資格の認定について

「基本科目」の免除を受けるためには、TeMA-CAA として認定を受けていることが必要です。修了だけでは免除の対象にはなりません。

また、現在 TeMA-CAA 通信講座を受講中で8月10日までの認定を目指す場合、7月20日までに審査レポートを提出しなければなりません。(要必着)

※TeMA-CAA 認定日

毎月 1 日～20 日に到着したレポート → 当月末日認定

毎月 21 日～31 日に到着したレポート → 翌月末日認定

2) 第二次ロールプレイング試験

数分間の接客ロールプレイングにより「接客技能・マナー」、「問題発見能力・提案力」を審査します。

【実施内容】

接客ロールプレイング内容	お客様の来店からお見送りまで、レジカウンター内にて接客を実施 【ロールプレイングの流れ】 オープニング(お迎え)/商品受取り/検品/加工の提案など/会計/お見送り
受験者 1 人あたりの 所要時間	4 分 ・開始 3 分後、目安として次のお客様が来店 (3 分経過時にアラームは鳴りません) ・開始 4 分後に鳴るアラームで終了
お客様役の設定	・会員のお客様 1 名 (会員カードあり) ・実際の商品を持って来店 (複数の設定を用意し、その中からランダムに出題) ・ <u>2 人目のお客様への対応は採点の対象外とします。通常の接客対応 (声掛け等) を簡単に行ってください。</u>
合格基準	5 名の審査員の点数のうち、 <u>最高点と最低点を除いた 3 名の平均得点が 60% 以上</u>
採点項目	基本接客 / 会話力 / ニーズの聞き取り / 検品 / 専門知識 / 説明力 / 提案力 / クロージング / 総合評価

【第二次試験日程】 ※時間および会場は合格者にのみ通知します。

東京：2017年11月 9日(木)、予備日 11月10日(金) ※受験者多数の場合

名古屋：2017年11月13日(月)

大阪：2017年11月14日(火)

【持ち物】

受験票

※当日は受付業務にふさわしい服装でお越しください。

3. 受験資格

クリーニング業に従事している方、これからクリーニング店への勤務を検討している方など、クリーニングに関する知識を深めたい方はどなたでも受験可能です。

4. 主なスケジュール

- 9月13日(水) 第一次筆記試験(全国一斉)
- 9月29日(金) 第一次筆記試験合格発表(郵送にて通知)
- 11月 9日(木) 第二次ロールプレイング試験(東京)
- 10日(金) " (東京予備日)
- 13日(月) " (名古屋)
- 14日(火) " (大阪)
- 12月 1日(金) 最終合格者発表(郵送にて通知)
- 12月 2日(土)~12月8日(金) TeMA-CA 登録申請(最終合格者のみ)

5. 受験料・登録料 (すべて税別表示) ※キャンセルの場合も返金はいたしません。

	受験料	一次試験免除の場合 の受験料	合格登録料
会員企業	18,000円	10,000円	5,000円
会員外(一般)企業	28,000円	15,000円	5,000円

※会員企業とは以下のいずれかの団体に所属している企業を指します。

日本繊維商品めんてなんす研究会 (TeMA) / 愛知県クリーニング協会 / 関西繊維商品めんてなんす研究会
※CAA 取得者が筆記試験「基本科目」の免除を受ける場合も上記受験料が必要です。

※合格登録料は合格者のみ対象となります。(認定カード・賞状・バッチ代を含みます。)

6. 受験用テキスト

ご希望の方は受験申込時にご注文ください。

<TeMA 推奨テキスト> TeMA-CA 接客資格教本 4,000円(税別)

※受験者用特別販売価格です。(通常価格 6,000円(税別))

※通信講座 TeMA-クリーニングアシスタントアドバイザー(CAA)はテキストのみの販売を行っておりません。
 必要な場合は通信講座にお申込ください。

7. 過去問題の販売について

第一次筆記試験の過去問題集を販売しています。ご希望の方は受験申込時にご注文いただくか、
 受験講座を実施する各団体までお問合せください。尚、過去問題集は2年毎に発刊しています。

・TeMA-CA 一次筆記試験 過去問題集(2014・2015年分掲載) 2,000円(税別)

■過去問題集は通年で販売を行っております。下記までお問合せください。
 販売価格:2,000円(税別)
 お問合せ先 TEL:03-3231-5092
 TeMA-クリーニングアドバイザー資格事務管理センター
 ((株)センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内) 担当:関根

■テキスト送料について(受験用テキスト、過去問題共通)

テキストをご注文の場合、全国一律で下記送料を頂戴します。

3冊まで 360円 / 4冊以上 600円 (テキストの組み合わせは問いません)

8. 受験対策講座について

受験対策講座の実施については各団体に直接お問合せください。

- ・東京 日本繊維商品めんてなんす研究会 (TeMA) TEL:03-3811-5821
- ・名古屋 愛知県クリーニング協会 TEL:052-741-5334
 (愛知県クリーニング生活衛生同業組合内)
- ・大阪 関西繊維商品めんてなんす研究会 TEL:06-6539-0929

9. 出願書類提出について

期 間 : 2017年6月1日(木) ~ 2017年8月10日(木)期間内必着

方 法 : 受験申込用紙に必要事項を記入の上、受験者1名につき顔写真2枚(タテ3cm×ヨコ2.4cm、裏面に会社名、氏名を記入)を同封し、郵便にて事務管理センターまでお送りください。

受験料 : 申込受付後、受験料金およびテキスト代の請求書を送付します。期日までにお振込みください。 ※テキスト・受験票の発送は入金確認後となります。

10. 受験に際しての注意事項 ・ その他

1) 受験票送付

受験票は受験料入金確認後、順次担当者へ発送します。9月1日(金)までに届かない場合は事務管理センターにご連絡ください。

2) 出願書類、受験料の不返還

受験料およびテキスト代は、後日送付する請求書に沿って期日までにお振込みください。受験料の振込が確認されない場合、申込は無効となります。申込書や写真は返却しません。また一度受理した受験料等は返還いたしませんのでご注意ください。

3) 合格者名の公表について

一次試験および二次試験の合格者は、新聞、雑誌、機関誌等に氏名・会社名が記載されることがあります。

4) ビデオ撮影について

審査の精度向上を目的とし、二次試験(ロールプレイング)の実施風景をビデオ撮影します。参考資料として使用させていただきますのでご了承ください。

5) 試験結果の開示について

一次試験および二次試験ともに、得点等の開示は一切行いません。

11. 登録後の登録申請について

1) 全ての科目に合格した人は、登録料5,000円(税別)を振込みの上、登録申請手続きを行ってください。手続きに必要な書類は合格通知とともに郵送します。振込が確認されない場合、合格は無効となります。

2) 登録の済んだ方には TeMA-クリーニングアドバイザー認定証を発行します。(2018年1月中旬)

※TeMA-クリーニングアドバイザー資格は取得後5年毎に更新が必要です。(課題レポートの提出、更新手数料 6,500円(税別)、免除制度あり)詳細は登録後に配布される「TeMA-CA 基本規則」でご確認ください。

12. 受験申込先・問い合わせ先

TeMA-クリーニングアドバイザー資格事務管理センター
(株)センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内 担当:関根
Tel 03-3231-5092

〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-3-4 日本橋プラザビル6F

※必ず郵送でお申込みください。メール・FAX での申し込みはできません。

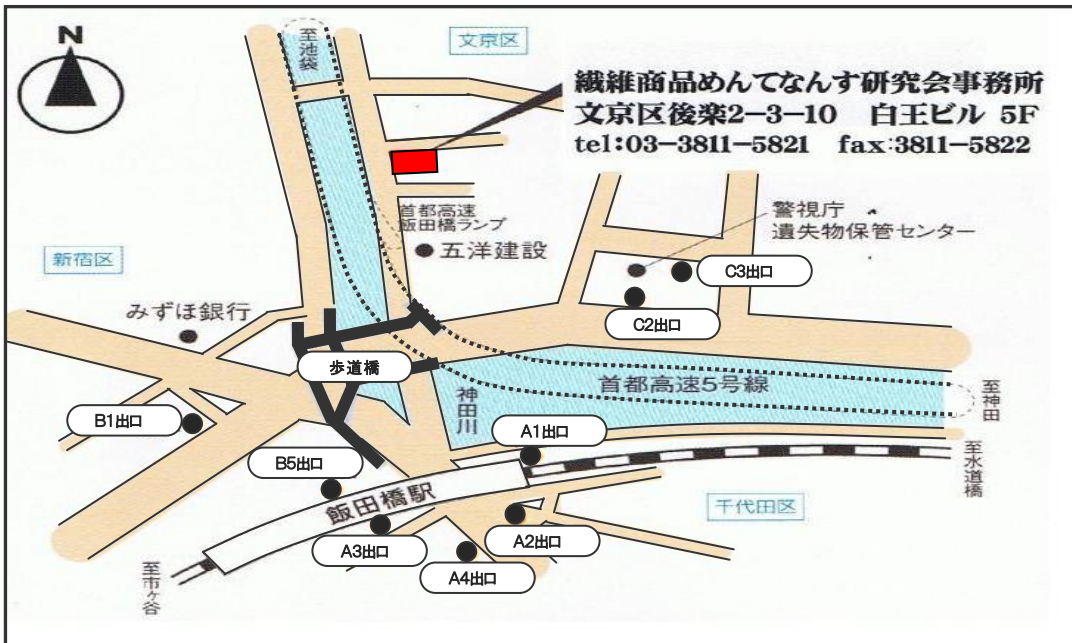
13. 第一次試験会場案内地図

〔東京〕「日本クリーニングセンター」(めんてなんす研究会事務所と同じ場所です)

〒112-0004 東京都文京区後楽 2-3-10 2F TEL: 03-3813-4251

<アクセス>

JR 中央線、東京メトロ東西線・有楽町線・南北線・都営地下鉄大江戸線各「飯田橋」駅より徒歩5分



〔名古屋〕「愛知県クリーニング生活衛生同業組合」

〒464-0854 愛知県名古屋市千種区大久手町 5-11 TEL:052-741-5334



交通の便 名古屋駅より地下鉄桜通線 徳重行に乗車

名古屋駅 → 吹上駅 → 至徳重

吹上駅下車 ①番出口 より徒歩3分

吹上駅の出入口は1番が便利ですから、進行方向(徳重行の場合)に向かって後ろの車両に御乗車下さい。

尚、駐車場はございませんので公共交通機関をご利用下さい。

東山線 ご利用の方は 今池 にて桜通線に乗りかえて下さい。

〔大阪〕「ドーンセンター」

〒540-0008 大阪府大阪市中央区大手前 1-3-49 TEL:06-6910-8500

<アクセス>

京阪電車・地下鉄谷町線「天満橋」駅地下通路 1 番出口より徒歩 5 分

JR 東西線「大阪城北詰」駅 2 番出口より徒歩 7 分

